

# 令和4年度指定管理者モニタリング評価シート

施設名	豊科近代美術館
指定管理者	公益財団法人安曇野文化財団
指定期間	令和1年度 から 令和5年度 (5年間)
募集形態	非公募
施設所管課	教育部 文化課

評価の基準	
S	チェック項目をすべて満たしており、かつ、市が期待する水準を上回っている。
A	チェック項目をすべて満たしており適切であると評価できる。
B	チェック項目の一部しか満たしておらず改善が求められる。
C	チェック項目を一つも満たしておらず改善が求められる。
—	施設の性格上評価が不要であるもの。

評価項目	チェック項目	評価*		課題・要改善事項*		
		指定管理者	市	指定管理者	市	
I 総則	1 施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針を従事者が理解し、利用者に周知しているか	・従事者が、施設の設置目的や施設運営上の基本方針を理解しているか	A	A		
		・利用者に対し、施設の設置目的や施設運営上の基本方針を周知しているか				
	2 施設の管理運営を通して、設置目的を達成できているか	・提供しているサービスは、施設の設置目的に対応しているか	A	A		
		・設置目的に照らし、利用者が公平・公正に利用できているか				
	3 責任者を含む常勤従事者及び非常勤従事者の勤務実績、配置状況は適切か	・効率性を重視した従事者の配置を行っているか	A	A		
		・各従事者は、他の従事者の業務状況等を適切に把握しているか				
4 従業員の労務管理は適切か	・法定3帳簿(労働者名簿、出勤簿、賃金台帳)が整備されているか。また、労働条件を書面で明示しているか。	A	A			
	・最低賃金以上を支払っているか。また、時間外勤務の割増率(時間外25%以上、休日35%以上)を守っているか。					
	・名札を着用する等利用者から従事者であると分かるようになっているか					
5 利用者が気持ちよく利用できるよう、利用者に対する従事者の接遇態度は適切か	・従事者の服装は適切か	A	A			
	・電話の対応は丁寧で適切か					
	・挨拶や対応の際の言葉遣いや態度が丁寧であるか					
6 募集要項・仕様書に定めたとおり開館しているか	・募集要項、協定又は事業計画書等に定められたとおりに開館しているか	A	A			
II 利用者満足	1 利用者満足度調査(利用者アンケート)	・利用者満足度調査(利用者アンケート)を実施しているか	A	A	アンケート結果に基づいて改善を行っている。対応に時間のかかるものもあり、即時対応ができない場合は、その旨ご理解いただくよう丁寧に対応してきた。	良好な状態である。
III 危機管理	1 危機管理マニュアルが作成され、実効性が確保されているか	・危機管理マニュアルが作成されているか	A	A (B)	危機対応が多様化し、変化しており、主だった危機への対応訓練は実施してきているが、細部のマニュアル作りとより実践的な訓練について対応中である。	マニュアルを作成しており、良好である。
		・従事者全員が危機管理マニュアルを理解しているか				
		・危機管理マニュアルに従った訓練が実施されているか				
	2 地震の際の対応マニュアルが作成され、実効性が確保されているか	・地震の際の対応マニュアルが作成されているか	A	A (B)	年、2回の想定訓練を実施。実施計画を対応マニュアルとして、他の想定でも利用できるように工夫し、変更の上利用している。	近接する豊科交流学習センターや豊科図書館と合同訓練を行っているため、引き続き連携すること。
	・従事者全員が地震対応マニュアルを理解しているか					
	・地震対応マニュアルに従った訓練が実施されているか					
3 災害時の連絡体制	・地域や関連機関等との連携体制を整備しているか	A	A			
4 感染症対策を講じているか	・新型コロナウイルス感染症などの感染症対策を行っているか	A (S)	A	一般的な感染症対策に加え、業界ガイドラインに即した感染症対策を行っている。	検温やアルコール消毒など、各種ガイドラインに示されている一般的な感染症対策ができています。	
IV 施設・設備の維持管理	1 建物・設備及び外構施設が適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能が保持されているか	・目に見える損傷がなく、利用者が常に安全に利用できる状態に保たれているか。また、避難経路に障害物は置かれていないか。	A (B)	A	常に建物・設備の状況把握に努め、可能なものは修繕等の対応をしている。古い設備に於いては、発見しづらい場合があるが、協定に基づき市と情報共有し来館者が気持ちよく利用できるように努めている。	リスク分担で委託者が対応すべき案件については、迅速に報告されている。施設内は、清潔に保たれている。
		・発見された不具合は迅速かつ適切に処理されているか				
		・建物、設備の保守点検に関して募集要項、協定又は事業計画書のとおり管理が行われているか				
	2 備品が適切に管理されているか	・市の備品と指定管理者の備品を区別した備品台帳を作成しているか	A	A (B)	学芸員が入れ替わったのを契機に、新たな眼で備品管理を始めている。	良好な状態である。
		・備品がすべて揃っているか				
	・備品に損傷がなく、良好な状態を保っているか					
3 利用者が快適に利用できるような状態が保持されているか	・清掃業務に関し、募集要項、協定又は事業計画書のとおり業務が実施されているか	A	A	館内外の清掃管理担当の職員が、美化、消耗品の補充等、適切に行っている。	良好な状態である。	
	・目に見える埃、土、砂、ゴミ、汚れ等がない状態を維持し、不快感(見た目、悪臭等)を与えず、衛生的な状態が保持されているか					
	・消耗品の補充が適切に行われているか					
	・清掃道具の不具合は直ちに処理し、常に適切な状態が保たれているか					
4 安全で安心感ある環境を確保しているか	・警備業務に関し、募集要項、協定又は事業計画書のとおり業務が実施されているか	A	A	館長及び学芸員が、最低朝昼夕と巡回し、事故や犯罪の無いよう、状況の把握に努めている。	勤務人数が少ない日は、防犯に留意すること。	
	・鍵の管理方法が明確になっているか					
	・日常、館内外の巡回を行い、事故や犯罪を未然に防止するよう務めているか					
5 ゴミ減量等への取組は適切か	・ゴミの発生抑制に取り組んでいるか	A	A	裏白印刷物の再利用を励行している。	良好な状態である。	
	・再利用・再使用に取り組んでいるか					

評価項目		チェック項目	評価*		課題・要改善事項*		
			指定管理者	市	指定管理者	市	
	6	浴室の管理運営に関して、法令の規定を遵守し、利用者が快適に利用できるような状態が保持されているか	・浴室の衛生管理業務に関し、募集要項、協定又は事業計画書のとおり業務が実施されているか	—	—		
			・塩素濃度等の測定を適切に行っているか				
			・レジオネラ菌等への対策適切に行っているか				
V 運営業務及びサービスの質の向上	1	利用料金等の減免対応	・減免内容は適切か	A	A		
	2	利用者が利用しやすい受付案内をしているか	・受付窓口が明確になっていて、利用者に不便をかけていないか ・必要に応じて電話やホームページ、各種資料等により利用者からの問い合わせに対応できるか	A	A		
	3	すべての利用者が等しく利用情報を得ることができるよう、適切な利用情報の提供を行っているか	・必要に応じてサービスの情報や施設利用案内を記載したパンフレット・掲示物を作成しているか ・広報誌やPR誌を作成するなど積極的に広報・PR活動を実施しているか ・必要に応じて見学などの希望に対応しているか	A	A		
	4	個々のサービスについて、対応従事者によって格差が生じないよう、施設のサービス水準を確保するための取組を行っているか	・施設のサービス水準を確保するため、標準的な業務実施手順や注意点等がわかりやすく明文化(マニュアルの作成等)されているか ・全従事者が一貫した認識を共有した上でサービスを提供しているか ・従事者の意見を取り入れながら、標準的な業務実施手順等を適時見直しているか	A	A	利用者のニーズや利用目的も多様化し、対応が多岐にわたるようになってきた。その都度、マニュアルだけでなく状況に応じた対応の意識統一を一つ一つ実例をもとに丁寧にしてきた。	良好な状態である。
	5	個人情報の保護に対する体制が整っているか	・個人情報取得の際には必要な範囲内で適切な手段で取得し、目的以外に使用していないか ・個人情報の取り扱いに関するルールやマニュアル等が整備され、管理責任者が特定されているか ・個人情報の漏洩、滅失、き損及び改ざんの防止、その他の個人情報の適正な管理のために必要な措置を講じているか ・必要に応じて、個人情報の取り扱いについての研修を実施しているか	A (B)	A (B)	安曇野市の諸規則に準じて対応している。取り扱い等の研修を定期的実施した。	良好な状態である。
	6	事故防止のための体制の構築・取組を行っているか	・事故防止のチェックリストや事故防止・事故対応マニュアル等を整備しているか ・過去に発生した事故の内容や対応内容をもとに、原因分析を実施し、改善のための対応策を行っているか ・事故防止策の研修を実施しているか	A	A (B)	現実的で実例を想定しての、事故防止の研修を全員に対して実施できるよう努力してきた。	前回モニタリングから改善がみられ、良好な状態である。
	7	利用者の意見や苦情を把握できる環境を整備しているか	・利用者が苦情や意見を述べやすいような窓口(ご意見箱の設置、ホームページでの受付等)を設置しているか ・利用者からの苦情や意見等が寄せられた際には内容を記録するなど、苦情等への対応手順、担当者等が明確にされているか ・利用者からの苦情や意見に対して行った改善点を公表しているか	B (A)	B	施設利用者等のアンケートは実施しているが、やや、旧式で形骸化も見られる。記入する項目の工夫、記入の仕方の改善が必要であり研究中である。	効果的なアンケートとなるように検討して実施すること。
	8	施設活性化のための創造事業(自主的な事業)を適切に実施しているか	・施設活性化のための創造事業に関して、募集要項、協定又は事業計画書のとおり実施されているか ・定期的に施設活性化のための創造事業の見直しを実施し、利用者のニーズを反映しているか	A	A		
VI 地域との連携	1	地域や地域住民との交流・連携への取り組み	・必要に応じて地域住民、区、公民館等と情報交換等を行うなど地域の意見や要望を尊重しているか ・近隣の他施設と連携し、情報交換を行っているか	B	B	地域住民のため、友の会等協力いただく組織の再編が課題。	友の会の活動の他、区や地区公民館との関係の構築に努め利用を促進してください。
	2	市民を積極的に雇用しているか	・施設の従事者として市民を積極的に雇用しているか	A	A		
VII 収支状況	1	管理経費の執行状況	・適切な経理書類が作成されているか ・経理を担当する従事者を設置しているか ・収支決算書に記載されている項目に関し、伝票が存在するか ・通帳や印鑑等が適切に管理されているか ・経理書類の作成にあたっては税理士等の専門家の指導・助言を受けているか	A	A		
	2	指定管理者申請書で示した収支と実績は合致しているか	・指定管理者申請書の収支計画と実績は大差ないか ・指定管理者申請書の収支計画と実績に差が出た場合に、その原因を把握して必要な対策をとっているか	A	A		
コメント*	指定管理者	上記評価項目以外の事項で、特記事項(施設独自の工夫など)や改善すべき点について記載	・施設は開館30年を経過しようとしている。空調設備やトイレの不具合など、施設面の改善を迫れているが、修理・改修等も含めて、市とも意思疎通をしっかりしながら、より良い方向を模索していきたい。 ・一般財団法人地域創造の助成を活用し、土門拳展を開催するなど、市民が格式高い芸術に触れる機会を設けることができた。				
	施設所管課	上記評価項目以外の事項で、特記事項(施設独自の工夫など)や改善すべき点について記載	・各種調査について、迅速に対応していただいています。来館者数や光熱水費等について引き続き記録を続けてください。 ・収蔵する美術資料や博物館資料について、資料の整理及びデータベースへの入力を行ってください。 ・文化庁等外部の補助金等を積極的に活用して創造的事業の拡充を目指してください。 ・安曇野スタイル、安曇野アートライン協議会、安曇野市ミュージアム活性化事業実行委員会など、文化芸術に関する団体等との協働を推進してください。 ・安曇野市の基幹美術館として、他の美術館の中核となるようにしてください。				

\*コミュニティ施設については評価、課題・要改善事項の記入及びコメントの記入とも市のみ